

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam  
Ilmu dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**SELY ERVITA SARI**

**NPM : 1641030184**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/ 2021 M**

**MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BADAN  
PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS)  
KOTA BANDAR LAMPUNG**

**Skripsi**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas Dan Memenuhi  
Syarat-Syarat Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam  
Ilmu dakwah Dan Ilmu Komunikasi**

**Oleh :**

**SELY ERVITA SARI**

**NPM : 1641030184**

**Jurusan : Manajemen Dakwah**

**Pembimbing I : DR. Tontowi Jauhari, MM**

**Pembimbing II : Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I**

**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
1443 H/ 2021 M**

## ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung yang merupakan sebuah lembaga pemerintah yang menerapkan pelayanan publik terhadap masyarakat. BPJS Kesehatan menerapkan beberapa jenis pelayanan, yaitu pelayanan untuk peserta baru, penambahan anggota keluarga, dan pendaftaran bayi baru lahir. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan terlaksana dengan baik hanya saja pelayanan yang ada di kantor BPJS Kesehatan mengalir begitu saja tidak sesuai dengan *job desk* sebagai petugas keamanan yang ikut serta melayani. Sehingga perlu untuk diketahui seperti apa manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, data penelitian diperoleh dari sumber data primer dan sekunder manajemen pelayanan publik BPJS Kesehatan, penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Pelayanan publik yang baik dalam sebuah kantor BPJS Kesehatan, maka dapat menjadikan BPJS Kesehatan memiliki pelayanan yang baik dan disenangi atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa kantor BPJS Kesehatan menerapkan manajemen dengan keseluruhan yaitu *planning, organizing, actuating, controlling* dan pelayanan yang diterapkan telah memiliki sistem pelayanan sendiri. Manajemen pelayanan publik yang diterapkan oleh kantor BPJS Kesehatan sudah dikatakan baik, indikator pelayanan publik sesuai dengan dengan teori yaitu *tangible, emphaty, responshif, reability* dan *assurance*. Pelayanan publik yang diterapkan di kantor BPJS Kesehatan yaitu dengan 5 s (salam, sapa, senyum, sopan dan santun) sehingga dari indikator yang diterapkan tersebut, menjadikan pelayanan publik yang diterapkan oleh kantor BPJS Kesehatan sudah baik. Dari pelayanan yang diberikan yang memberikan BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung menjadi BPJS Kesehatan yang menerapkan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat.

## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sely Ervita Sari

NPM : 1641030184

Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah

Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KOTA BANDAR LAMPUNG” adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusunan.

Demikian surat ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 02 Juni 2021

Penulis



**Sely Ervita Sari**  
**1641030184**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

*Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260*

**PERSETUJUAN**

Judul Skripsi : **"Manajemen Pelayanan Publik Badan  
Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs)  
Kota Bandar Lampung"**  
Nama : **Sely Ervita Sari**  
NPM : **1641030184**  
Jurusan : **Manajemen Dakwah**  
Fakultas : **Dakwah Dan Ilmu Komunikasi**


**MENYETUJUI**

Untuk Dimunaqosyahkan dan Dipertahankan dalam  
Sidang Munaqosyah  
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung


Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
**Dr. Tontowi Jauhari, MM**  
**NIP. 1970091419970301002**

  
**Mulyadi, S.Ag., M.Sos.I**  
**NIP. 197403261999031002**

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

  
**Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag., M.Ag**  
**NIP. 197206161997032002**





**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat : Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarama, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721) 703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul **“Manajemen Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bandar Lampung”** disusun oleh, **Sely Ervita Sari, NPM: 1641030184**, Program Studi: **Manajemen Dakwah**, Telah di Ujikan dalam sidang Munaqasah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal : Jum'at, 02 Juli 2021.

**Tim Penguji**

**Ketua : Dr. Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag** (.....)

**Sekretaris : M. Husaini, ST. MT** (.....)

**Penguji I : Badaruddin, M.Ag** (.....)

**Penguji II : Dr. Tontowi Jauhari, MM** (.....)

**Penguji Pendamping : Mulyadi, M.Sos.I** (.....)

**Mengetahui**

**Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi**



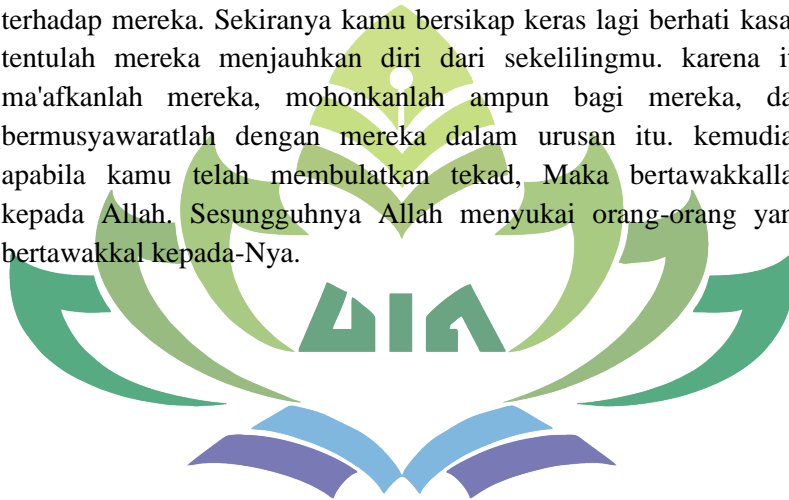
**Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si**

**NIP.1961040901990031002**

## MOTO

﴿ فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ ﴾

Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. karena itu ma'afkanlah mereka, mohonkanlah ampun bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu telah membulatkan tekad, Maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang-orang yang bertawakkal kepada-Nya.





## PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukurku kepada Allah SWT dan dari hati yang terdalam atas karunia dan barokahnya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan ini. Sebagai rasa terimakasih skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, Ayah Nasrulloh dan Ibu Winda Wati yang selalu memberikan motivasi, nasehat, perhatian, cinta dan kasih sayang serta dukungan materi dan memberikan doa terbaik kepada anaknya.
2. Ke-dua adikku, Indriani dan Tri Amelia yang selalu memotivasi diriku agar selalu tetap berjuang dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Untuk nenek Sajiah, nenek Siti Aminah (Alm), datuk Nawawi, dan datuk Idrus Burhan (Alm) yang selalu memberikan semangat untuk terus maju, kasih sayang serta doa terbaik untuk cucung-cucungnya.
4. Seluruh keluarga besarku, makwo, ayahwo, ibung, mamak, abang, adik, kakak terima kasih selalu mendukung dan mendoakan yang terbaik.
5. Serta Almamater Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.



## RIWAYAT HIDUP

Sely Ervita Sari, dilahirkan di Teluk Betung Barat pada tanggal 29 Juli 1997, anak pertama dari pasangan Bpk. Nasrulloh dan Ibu Winda Wati. Pendidikan dimulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 01 Sukarame II dan selesai pada tahun 2010, Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 27 Bandar Lampung selesai pada tahun 2013, Sekolah Menengah Akhir (SMA) Perintis 2 Bandar Lampung selesai pada tahun 2016 dan mengikuti pendidikan tingkat perguruan tinggi pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung dimulai pada semester 1 Tahun Akademik 1437/2016 Maschi.



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya berupa ilmu pengetahuan, kesehatan, dan petunjuk, sehingga skripsi dengan judul “Manajemen Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bandar Lampung” dapat diselesaikan. Salawat serta salam disampaikan kepada Nabi Muhammad SAW, para sahabat, dan pengikut-pengikutnya yang setia.

Skripsi ini ditulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi pada program Strata Satu (S1) Jurusan Manajemen Dakwah Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, untuk memenuhi sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial Islam (S.Sos.)

Atas bantuan semua pihak dalam proses menyelesaikan skripsi ini, tak lupa diucapkan terima kasih sedalam-dalamnya. Secara rinci ungkapan terima kasih itu disampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Moh Mukri, M.Ag selaku Rektor Uin Raden Intan Lampung yang selalu memotivasi mahasiswa untuk menjadi pribadi yang berkualitas dan menjunjung tinggi nilai-nilai Islam.
2. Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si MA selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Uin Raden Intan Lampung yang senantiasa tanggap terhadap kesulitan mahasiswa.
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah UIN Raden Intan Lampung yang selalu memberikan dukungan kepada mahasiswanya serta membimbing, sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.
4. Dosen Pembimbing I, Bapak Dr. Tontowi Jauhari, MM yang telah banyak meluangkan waktu dalam membimbing, mengarahkan dan memotivasi sehingga skripsi ini dapat penulis selesaikan dengan baik.

5. Dosen Pembimbing II, Bapak Mulyadi, S.Ag.,M.Sos.I, yang selalu membimbing dengan sangat baik, membantu, memotivasi, dan mengarahkan sampai skripsi selesai.
6. Seluruh dosen dan staff Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi dan petugas perpustakaan UIN Raden Intan Lampung.
7. Terima kasih untuk kedua sahabatku tersayang Yuli Fitriyana dan Yosep Setiawan, yang tanpa henti selalu memberikan dukungan dan semangat. Nasihat dan saran yang kalian berikan adalah hal yang menolong dan membuat saya tersadar untuk berusaha lebih baik dan bekerja lebih keras.
8. Kepada sahabat-sahabat 5 monyet yang terdiri dari Rica Kristya Rusdiwan, Rosi Damayanti, Siti Sarah Sasqia dan Susi Murdiati yang telah memberikan banyak-banyak doa, dukungan, motivasi, semangat dalam menyelesaikan skripsi.
9. Kepada temanku Amelia Nurma, Mintari, Gita Ananda Putri, Rantika Kumala Sari, Siti Aisyah, Yuni Wanti dan seluruh teman KKN kelompok 209.
10. Terima kasih untuk sahabatku Pirliansyah, Pauri Astuti, Rudi Saputra, Sandi Pratama, dan Yeni Yanti yang tidak henti-hentinya memberikan dukungan, semangat dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh teman-teman Manajemen Dakwah angkatan 2016 yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis dalam mengikuti perkuliahan hingga proses skripsi.
12. Serta berbagai pihak yang tidak mungkin penulis sebutkan satu persatu.

Semoga Allah SWT senantiasa membalas semua kebaikan yang telah diberikan. Semoga Penulis ini dapat bermanfaat bagi penulis umumnya kepada para pembaca.

Bandar Lampung, 02 Juni 2021  
Penulis

**Sely Ervita Sari**  
**1641030184**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSETUJUAN BIMBINGAN .....</b>	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>

### **BAB I      PENDAHULUAN**

A. Penegasan Judul .....	1
B. Alasan Memilih Judul .....	4
C. Latar Belakang .....	4
D. Fokus Penelitian .....	11
E. Rumusan Masalah .....	11
F. Tujuan Penelitian .....	12
G. Signifikasi Penelitian .....	12
H. Metode Penelitian .....	12
I. Tinjauan Pustaka .....	15

### **BAB II      MANAJEMEN      LEMBAGA      DAN PELAYANAN PUBLIK**

A. Manajemen Pelayanan Publik .....	17
1. Pengertian Manajemen .....	17
a. Pengertian Manajemen .....	19
b. Fungsi-Fungsi Manajemen .....	20
c. Unsur-Unsur Manajemen .....	21
d. Asas-Asas Manajemen .....	21
B. Manajemen Pelayanan Publik .....	21
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	21
a. Pengertian Pelayanan Publik .....	21
b. Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan .....	24
c. Kualitas Pelayanan Publik .....	25
d. Standar Pelayanan Publik .....	26
e. Prinsip Pelayanan Publik .....	27
f. Biaya Pelayanan Publik .....	29

g. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	30
h. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	31
i. Tujuan Pelayanan Publik .....	32
j. Pola Pelayanan Publik .....	32

### **BAB III PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KOTA BANDAR LAMPUNG**

A. Profil Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	35
1. Sejarah Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	35
2. Visi Misi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	38
3. Tujuan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	38
4. Struktur Organisasi Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	39
5. Landasan Hukum Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	41
B. Manajemen Pelayanan Publik di BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	42
1. Jenis Pelayanan yang ada di BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	42
2. Jenis Pelayanan yang dijamin oleh BPJS Kesehatan .....	47
3. Prosedur Pelayanan Kesehatan .....	48
4. Layanan Kesehatan yang dijamin BPJS Kesehatan .....	49
5. Layanan Kesehatan yang tidak dijamin BPJS Kesehatan .....	52
6. Cara Membayar Iuran BPJS Kesehatan .....	54

7. Akurasi Waktu Pelayanan BPJS Kesehatan .....	54
8. Standar Pelayanan di BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	56

#### **BAB IV PELAYANAN PUBLIK BADAN PENYELENGGARA JAMINAN SOSIAL (BPJS) KESEHATAN KOTA BANDAR LAMPUNG**

A. Proses Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	61
B. Manajemen Pelayanan Publik BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung .....	64

#### **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

A. Kesimpulan .....	71
B. Rekomendasi .....	71

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**





## BAB I PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Untuk memudahkan pembahasan penelitian ini, terlebih dahulu penulis akan mengemukakan penegasan judul dengan memberikan pengertian-pengertian sehingga dapat menghindari perbedaan persepsi atas penafsiran terhadap pokok permasalahan ini.

Adapun pengertian yang akan ditegaskan dalam judul skripsi ini adalah: “**Manajemen Pelayanan Publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kota Bandar Lampung**”. Terlebih dahulu akan diuraikan istilah-istilah yang berkaitan dalam judul skripsi sebagai berikut, beberapa pengertian dari Manajemen itu sendiri yaitu:

Manajemen secara umum dapat diartikan sebagai suatu proses yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, kepemimpinan, pengendalian dan pengawasan melalui pemanfaatan sumber daya dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan.<sup>1</sup>

Pengetian lain manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan tertentu yang dikemukakan oleh Henry Fayol. Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengertian dan pengawasan anggota-anggota organisasi untuk mencapai tujuan organisasi.<sup>2</sup>

Menurut Nickels dan Mc. Hugh sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya.<sup>3</sup> Sementara itu Hermawan berpendapat

---

<sup>1</sup>T. Hani Handoko, *Manajemen Edisi 2*, (Yogyakarta, BPFE: 2003), hal 3

<sup>2</sup>Setyabudi Indartono, *Pengertian Manajemen*, (Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta: 2012), hal 2

<sup>3</sup>Suhardi, *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*, (Yogyakarta, Gava Media: 2018), hal 23

bahwa manajemen adalah pengetahuan yang diperoleh melalui metode ilmiah yaitu metode empirisme dan metode rasionalisme.<sup>4</sup>

Dari definisi yang telah diuraikan diatas, dapat dipahami bahwa manajemen adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan POAC, *planning, organizing, actuacting* dan *controlling* untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai bersama.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Oleh karena itu pelayanan publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Pelayanan publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dengan maksud untuk mensejahterakan masyarakat.<sup>5</sup>

Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha dan menggunakan peralatan, sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos yaitu: “Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai aktivitas adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pembelian pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan.”<sup>6</sup>

Dari dua definisi tersebut diatas, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan jasa, atau suatu tindakan, aktivitas dan interaksi untui mencapai suatu tujuan.

---

<sup>4</sup>Dian Wijayanto, *Pengertian Manajemen*, (Jakarta, PT Gramedia Puskata Utama: 2012), hal 2

<sup>5</sup>Dedy Afrizal dan Chalid Sahuri, *Analisis Manajemen Pelayanan Publik, Jurnal Administrasi pembangunan*, (Vol 1, No 1, November 2012), hal 48

<sup>6</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Pelajar: 2005), hal 2

Dari beberapa definisi tentang manajemen pelayanan publik yang telah dipaparkan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan publik adalah suatu rangkaian kegiatan mulai dari perencanaan, pengimplementasian, pengorganisasian, serta pengawasan pelaksanaan pelayanan publik baik di instansi pemerintah maupun swasta, dan terwujudnya pelayanan publik agar terciptanya kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi.

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan yang selanjutnya dalam skripsi akan disebut BPJS, merupakan badan hukum publik oleh pemerintah untuk menyelenggarakan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) yang ditujukan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Pembentukan BPJS kesehatan ini berlandaskan Undang-Undang No. 24 Tahun 2011 tentang BPJS dan mekanisme atau tata cara pelaksanaannya diatur dalam peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia (Pemenkes RI) Nomor 71 Tahun 2013 tentang pelayanan kesehatan pada Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) adalah badan hukum publik yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial. BPJS terdiri dari BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar kesehatan yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran atau iurannya dibayar oleh pemerintah.<sup>7</sup>

Maka dapat disimpulkan dalam judul skripsi ini adalah meninjau manajemen pelayanan publik untuk meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kota Bandar Lampung.

---

<sup>7</sup>Kementerian Kesehatan RI, 2013, hal 3



## B. Alasan Memilih Judul

Adapun alasan penulis memilih judul, diantaranya:

1. Manajemen pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam mengembangkan suatu usaha, karena pelayanan publik merupakan suatu bagian dari organisasi yang penting dimana terdapat *costemer* dan pelayanan di organisasi tersebut. Kemudian alasan penulis meneliti di BPJS ingin mengetahui tentang bagaimana manajemen pelayanan yang diberikan oleh BPJS Kesehatan kota Bandar Lampung.
2. Pelayanan BPJS Kota Bandar Lampung dibantu oleh petugas resepsionis dalam pengecekan berkas, selain karyawan yang bertugas. Kemudian untuk proses pelayanan BPJS Kota Bandar Lampung sudah menetapkan waktu mulai dari pengecekan data peserta hingga menuju loket pelayanan kisaran 7 menit jika tidak terjadi gangguan sistem. Hal ini yang menarik penulis untuk meneliti manajemen pelayanan di BPJS kesehatan Kota Bandar Lampung.

## C. Latar belakang

Secara etimologi management berasal dari kata “manus” (tangan) dan “Arage” (melakukan) yang setelah digabung menjadi “manage” berarti mengurus atau managiearre (Bahasa Latin) berarti melatih.<sup>8</sup> Manajemen berasal dari kata manage artinya mengatur. Pengaturan dilakukan melalui proses dan diatur berdasarkan urutan dari fungsi-fungsi manajemen itu. Jadi, manajemen itu merupakan suatu proses mewujudkan tujuan yang diinginkan melalui orang lain.<sup>9</sup>

---

<sup>8</sup>Inu Kencana Syafie, Ilmu Manajemen, (Bandung, Pustaka Reka Cipta: 2019), hal 14

<sup>9</sup>Eri Susan, Manajemen Sumber Daya Manusia, Jurnal Manajemen Pendidikan Islam, (Vol 9, No 2, Agustus 2019) hal 953

Menurut Melayu S.P. Hasibuan manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.<sup>10</sup> Sedangkan menurut G.R.Terry manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pendistribusian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.<sup>11</sup>

Menurut T. Hani Handoko manajemen mencakup fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, penyusunan personalia, pengarahan, dan pengawasan.<sup>12</sup> Sementara Luther gullick mengemukakan bahwa manajemen adalah satu bidang ilmu yang mempelajari secara sistematis. Tetapi menurut pendapat Mary Parker Follet manajemen adalah seni dalam menyelesaikan pekerjaan menitik beratkan pada seni, melalui orang lain.<sup>13</sup>

James A. F. Stoner berpendapat bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya, dan sumber lainnya agar tercapai tujuan organisasi yang telah ditetapkannya.<sup>14</sup>

Jadi dari definisi diatas penulis dapat menarik simpulan bahwa manajemen adalah suatu proses yang di dalamnya terdapat perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengevaluasian dari suatu tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Sampara pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar

---

<sup>10</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, PT. Bumi Aksara, (2014), hal 2

<sup>11</sup>*Ibid*, hal 3

<sup>12</sup>Kartoyo, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, CV Andi Offset: 2016), hal 3

<sup>13</sup>Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2014), hal 3

<sup>14</sup>*Ibid*, hal 4

seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.<sup>15</sup> Sementara Budiman Rusli berpendapat bahwa selama hidupnya, manusia selalu membutuhkan pelayanan, lalu pelayanan menurutnya sesuai dengan *life cycle theory of leadership* bahwa pada awal kehidupan (bayi) manusia pelayanan secara fisik sangat tinggi, tetapi seiring dengan usia manusia pelayanan yang dibutuhkan akan semakin menurun.<sup>16</sup>

Menurut pendapat Mohr & Bitner pelayanan adalah suatu proses yang terdiri dari serangkaian tindakan, interaksi, aktivitas penting untuk pelayanan lekat dengan persoalan-persoalan bagaimana cara-cara yang tepat untuk menyampaikan jasa kepada pelanggan.<sup>17</sup> Seperti yang dijelaskan dalam Al-Qur'an:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا لَا تَحِلُّوْا شَعۡيِرَ اللّٰهِ وَلَا الشَّهَرَ الْحَرَامَ وَلَا اَهۡلَٰدٰى  
وَلَا اَلۡفَلَحِۡدَ وَلَا ءَامِيۡنَ الْبَيۡتِ الْحَرَامِ يَبۡتَغُوۡنَ فَضۡلًا مِّنۡ رَّبِّهِمْ  
وَرِضۡوَانًا ۚ وَاِذَا حَلَلْتُمْ فَاصۡطَبِدُوۡا ۚ وَلَا تَجۡرِمَنَّكُمْ شَنَاٰنُ قَوْمٍ اَنۡ  
صَدُّوۡكُمْ عَنِ الْمَسۡجِدِ الْحَرَامِ اَنۡ تَعۡتَدُوۡا ۚ وَتَعَاوَنُوۡا عَلٰى الْبِرِّ  
وَالۡتَّقٰوٰى ۚ وَلَا تَعَاوَنُوۡا عَلٰى الْاِثۡمِ وَالۡعُدۡوٰنِ ۚ وَاتَّقُوا اللّٰهَ ۚ اِنَّ اللّٰهَ  
شَدِيۡدُ الْعِقَابِ ۝

Artinya : Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu melanggar syiar-syiar Allah, dan jangan melanggar kehormatan bulan-bulan haram, jangan (mengganggu)

<sup>15</sup>Sampara Lukman, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, (Jakarta, STIA LAN Press: 2000), hal 8

<sup>16</sup>Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*, (www.pikiran-rakyat.com: Juni 2004), edisi 7

<sup>17</sup>Lely Indah Mindarti, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Malang, UB Press: 2016), hal 2



binatang-binatang had-ya, dan binatang-binatang qalaa-id, dan jangan (pula) mengganggu orang-orang yang mengunjungi Baitullah sedang mereka mencari kurnia dan keredhaan dari Tuhannya dan apabila kamu telah menyelesaikan ibadah haji, Maka bolehlah berburu. dan janganlah sekali-kali kebencian(mu) kepada sesuatu kaum karena mereka menghalang-halangi kamu dari Masjidilharam, mendorongmu berbuat aniaya (kepada mereka). dan tolong-menolonglah kamu dalam (mengerjakan) kebajikan dan takwa, dan jangan tolong-menolong dalam berbuat dosa dan pelanggaran. dan bertakwalah kamu kepada Allah, Sesungguhnya Allah Amat berat siksa-Nya. (QS.Al-Ma'idah : 2)

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan publik sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah, baik ditingkat pusat maupun di daerah. Penyelenggaraan pemerintah dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat.<sup>18</sup> Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karena salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting adalah pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah melalui konsep otonomi daerah, dengan memperhatikan situasi dan kondisi daerah tersebut. Indikator kepuasan masyarakat itulah menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah.<sup>19</sup>

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau

---

<sup>18</sup>Jailani, *Pelayanan Publik Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, Jurnal Al-Bayan*, (Vol 19, No 27, Juni 2013), hal 536

<sup>19</sup>Abdul Hamid, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Academica Fisip Untad*, (Vol 3, No 1, Februari 2011), hal 536

pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>20</sup>

Pembahasan yang paling mendasar dalam memahami manajemen publik adalah manajemen yang dilakukan di dalam organisasi pemerintahan yang berorientasi pada kinerja pelayanan publik dan kualitas pelayanan. Manajemen publik dalam organisasi pemerintahan sama halnya dengan manajemen birokrasi.

Manajemen publik menurut Overmen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen, yaitu *planning*, *organizing*, dan *controlling* dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik.<sup>21</sup> Hellriegel & Slocum memberikan penafsiran bahwa manajemen birokrasi adalah suatu pendekatan manajemen ideal untuk organisasi besar yang menekankan pada aturan-aturan seperangkat hierarki, pembagian kerja yang jelas dan tuntas, mengikuti prosedur-prosedur dan menitik beratkan pada struktur keorganisasian secara menyeluruh.<sup>22</sup>

Menurut Lewis dan Gilman pada buku Hayat bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.<sup>23</sup> Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Indri dan Hayat adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia indikator penting dalam pelayanan publik.<sup>24</sup>

Dari pengertian yang dikemukakan oleh beberapa ahli, penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah

---

<sup>20</sup> Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017), hal 21

<sup>21</sup> *Ibid*, hal 11

<sup>22</sup> *Ibid*, hal 12

<sup>23</sup> *Ibid*, hal 21

<sup>24</sup> *Ibid*, hal 22-23

proses penetapan ilmu dan seni dalam menyusun sebuah rencana, yang terdapat di dalamnya aktivitas-aktivitas pelayanan untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

Pelayanan publik adalah pelayanan penting dan menjadi prioritas utama bagi penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Kesehatan salah satu fasilitas kesehatan tingkat pertama bagi peserta BPJS Kesehatan. Pada pasal 1 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, serta didukung oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 tentang pedoman pelayanan publik, standar dalam pelayanan publik, dimana negara akan dilengkapi tugas dan fungsi sebagaimana pemerintah wajib memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh semua masyarakat, baik pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pelayanan yang berkaitan dengan hak dasar masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat termasuk pelayanan kesehatan adalah sebagai hak-hak dasar yang menjadi prioritas utama pemerintah.<sup>25</sup>

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial yang selanjutnya adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan sosial Undang-Undang No 24 Tahun 2001, yang terdiri dari BPJS kesehatan dan BPJS ketenagakerjaan. BPJS kesehatan adalah badan hukum yang dibentuk untuk menyelenggarakan program jaminan kesehatan. Jaminan kesehatan adalah jaminan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat pemeliharaan kesehatan dan perlindungan dalam memenuhi kebutuhan dasar yang diberikan kepada masyarakat yang telah membayar iuran atau dibayar oleh pemerintah.<sup>26</sup>

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2004 tentang sistem jaminan sosial nasional, bangsa Indonesia telah memiliki sistem jaminan sosial bagi seluruh

---

<sup>25</sup>Sopia Weni Anggraini, *Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, (Vol 5, No 2, 2016), hal 80

<sup>26</sup>Ika Widiastuti, *Pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan, Jurnal Ilmiah Widya*, (Vol 4, No 1, Januari-Juli 2017), hal 227

rakyat Indonesia. Untuk mewujudkan tujuan sistem jaminan sosial nasional perlu dibentuk badan penyelenggara yang berbentuk badan hukum publik berdasarkan prinsip kegotongroyongan, nirlaba, keterbukaan, kehati-hatian, akuntabilitas, portabilitas, kepesertaan bersifat wajib, dana amanat, dan hasil pengelolaan dana jaminan sosial dipergunakan seluruhnya untuk pengembangan program dan sebesar-besarnya untuk kepentingan peserta.<sup>27</sup>

BPJS kesehatan mulai beroperasi menyelenggarakan program jaminan kesehatan pada tanggal 1 Januari 2014 dan merupakan transformasi kelembagaan PT Askes (Persero).<sup>28</sup> Sejak beroperasinya BPJS kesehatan, Kementerian kesehatan tidak lagi menyelenggarakan program jaminan kesehatan masyarakat, Kementerian Pertahanan, Tentara Nasional Indonesia, dan Polisi Republik Indonesia tidak lagi menyelenggarakan program pelayanan kesehatan bagi pesertanya, kecuali untuk pelayanan kesehatan tertentu berkaitan dengan kegiatan operasionalnya yang ditetapkan dengan Peraturan Presiden dan PT Jamsostek (Persero) tidak lagi menyelenggarakan program jaminan pemerintah kesehatan.

Adapun hasil observasi yang telah saya lakukan pada tanggal 4 Desember 2019 pukul 08.00 WIB selama 20 menit. Ketika saya sampai di lokasi yaitu kantor BPJS kesehatan, saya bertemu dengan salah satu pengguna BPJS. Beliau mengatakan bahwa beliau baru saja membuat BPJS baru, kemudian beliau memberitahu cara atau langkah membuat BPJS, yang mana tidak membutuhkan waktu lama cukup 5 menit saja.<sup>29</sup>

Kemudian saya menuju ke dalam ruangan dan ada salah satu petugas resepsionis yang bernama Hardi yang menanyakan keperluan saya datang ke kantor BPJS. Setelah

---

<sup>27</sup>Trisna Widada, *Peran BPJS Kesehatan dan Implikasinya Terhadap Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi Bengkulu, Jurnal Ketahanan Nasional*, (Vol 23, No 2, Agustus 2017), hal 201

<sup>28</sup>Srikandi Rahayu, *Seputar Pengertian BPJS Kesehatan*.  
<http://seputarpengertian.com>

<sup>29</sup>Hasil Observasi di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, 4 Desember 2019, pukul 08.00 WIB

saya sampaikan keperluan saya, beliau menjelaskan apa saja persyaratan yang diperlukan untuk membuat BPJS baru. Setelah itu, beliau mempersilahkan saya masuk ke dalam ruangan, dan di dalam ruangan sayapun bertemu dengan seorang saptam yang bernama Ahmad. Beliau juga menanyakan keperluan saya datang ke kantor BPJS kesehatan lalu beliau menjelaskan apa saja syarat yang perlu di siapkan untuk membuat BPJS baru, yaitu: KTP, KK dan buku rekening BNI/ Mandiri. Kemudian saya diberi nomor antrian dan dipersilahkan untuk duduk di kursi yang disediakan sambil menunggu giliran. Sekitar 7 menit saya menunggu, kemudian giliran saya menuju ke teller, dan beliau menjelaskan tentang penggunaan BPJS kesehatan, lalu beliau menginput data pribadi saya. Pelayanan yang diberikan selama 5 menit dengan ramah dan sopan membuat saya senang dan nyaman selama dilayani di kantor BPJS kesehatan Kota Bandar Lampung. Dari penjelasan di atas penulis ingin mengetahui bagaimana manajemen pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial kesehatan Kota Bandar Lampung.

#### **D. Fokus Penelitian**

Untuk mempermudah penulis guna menganalisa hasil penelitian, maka penelitian ini penulis fokuskan pada Manajemen Pelayanan Publik di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) berdasarkan teori kualitas dan indikator pelayanan publik.

#### **E. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan diantaranya:

Bagaimana manajemen pelayanan publik Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung?



### **F. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan judul yang akan diteliti, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah untuk menguraikan manajemen pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung.

### **G. Signifikansi Penelitian**

Hasil yang diperoleh dalam penelitian ini diharapkan berguna sebagai berikut:

1. Bagi lembaga yang terkait, penulis berharap penelitian ini menjadi bahan masukan dan ide-ide pemikiran kepada pihak-pihak berwenang, guna memotivasi dan memperbaiki manajemen pelayanan di kantor Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung.
2. Bagi akademisi atau mahasiswa, penelitian ini diharapkan agar menambah wawasan atau pengetahuan dan referensi guna melakukan penelitian.
3. Sebagai pelaksanaan tugas akademisi yaitu untuk melengkapi salah satu syarat awal memperoleh judul untuk menyusun skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung.

### **H. Metode Penelitian**

#### **1. Jenis dan Sifat Penelitian**

Jenis penelitian yang penulis gunakan adalah penelitian kualitatif yang akan menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan bukan angka. Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena penelitian kualitatif berangkat dari sebuah kasus tertentu yang ada pada situasi sosial tertentu. Spradley memberikan tiga elemen yang dinamai "*social situation*" terdiri dari: tempat (*place*), pelaku (*actors*), dan aktivitas (*activity*), yang

berinteraksi secara sinergis sehingga penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi.<sup>30</sup>

Ditinjau dari sifat penyajian data, penulis menggunakan metode deskriptif. Dimana peneliti mengeksplorasi atau memotret situasi sosial yang akan diteliti secara luas, mendalam dan menyeluruh.<sup>31</sup> Dengan penelitian deskriptif yang tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis, atau prediksi dapat digunakan sebagai cara yang praktis untuk menjelaskan dan menjabarkan manajemen pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan.

## 2. Sumber Data

### a. Data Primer

Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya yang berupa wawancara. Jajak pendapat dari individu atau kelompok (orang) maupun hasil observasi dari suatu objek, kejadian atau hasil pengujian (benda). Dengan kata lain penelitian membutuhkan pengumpulan data dengan cara menjawab pertanyaan riset (metode survey) atau penelitian benda (metode observasi).<sup>32</sup> Subjek penelitian yang dimaksud adalah Karyawan (Petugas) BPJS kesehatan yang dapat memberikan informasi.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, jurnal dan internet serta bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Dengan kata lain penelitian

---

<sup>30</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2011), hal 215

<sup>31</sup>Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung: PT Remaja Rosdakarya), hal 19

<sup>32</sup>Moh. Pabundu Tika, *Metodologi Riset Bisnis*, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2006), hal 57

membutuhkan pengumpulan data dengan cara berkunjung ke perpustakaan, pusat kajian, pusat arsip atau membaca banyak buku yang berhubungan dengan penelitian.<sup>33</sup>

### 3. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data yang paling umum digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi kadang-kadang dipergunakan secara bersama-sama dan kadang-kadang secara individual.

Penulis akan melakukan penelitian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung untuk memperoleh data-data yang diperoleh, penulis menggunakan teknik sebagai berikut:

#### a. Metode Observasi

Metode observasi ialah melukiskan dengan kata-kata secara cermat dan tepat apa yang diamati, mencatatnya, kemudian mengolahnya.<sup>34</sup> Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan mencatat secara langsung terhadap objek penelitian yaitu manajemen pelayanan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung.

#### b. Metode Wawancara

Suatu sumber dapat disifatkan sebagai suatu proses interaksi dan komunikasi dalam mana sejumlah variabel memainkan peran yang penting karena kemungkinan untuk mempengaruhi dan menentukan hasil wawancara. Wawancara atau *interview* adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi

---

<sup>33</sup> Amiruddin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2003), hal 30

<sup>34</sup> Nasution, *Metode Research Penelitian Ilmiah*, (Jakarta, Bumi Aksara: 2003), hal 106

pelayanan publik di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung.<sup>35</sup>

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode mencari data berupa dokumen, yaitu merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental, peraturan dan kebijakan.<sup>36</sup> Dalam hal ini penulis mengumpulkan data-data yang sudah tersimpan berupa catatan, transkrip, buku, brosur, dan agenda yang berada di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan Kota Bandar Lampung.

d. Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>37</sup> Dalam hal ini akan dipaparkan informasi yang akurat akan diperoleh dari pegawai dan *customer* BPJS kesehatan Kota Bandar Lampung.

## I. Tinjauan Pustaka

Berdasarkan pengamatan dan penelusuran yang penulis lakukan terhadap penulisan skripsi ini, maka tahap awal adalah menguji terlebih dahulu dan melihat buku-buku yang akan dijadikan referensi oleh penulis, berupa hasil penelitian yang berhubungan dengan penelitian yang akan penulis lakukan, diantaranya:

---

<sup>35</sup>*Ibid*, hal 113

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, (Bandung, Alfabeta: 2011), hal 240

<sup>37</sup>*Ibid*, hal 244

1. Skripsi yang berjudul “Manajemen Pelayanan Wisata Religi Studi Pada Majelis Taklim Al-Hidayah, Kecamatan Kepatang, Kabupaten Lampung Selatan”, karya ilmiah Ika Nurhanifah, NPM: 1241030005, Prodi: Manajemen Dakwah, Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi IAIN Raden Intan Lampung. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan pelayanan yang cukup baik seperti mengunjungi wisata religi di tempat bersejarah umat islam, tetapi pegawai atau pengurus biro jasa wisata religi memiliki kesulitan karena tidak stabilnya harga bahan bakar kendaraan, dan naik turunnya jama’ah yang disebabkan oleh beberapa persaingan dengan perusahaan biro jasa lainnya.
2. Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien pada RSUD Dr. H. Abdul Moelok Provinsi Lampung”, karya ilmiah Alfi Nuan Sari, mahasiswa UIN Raden Intan Lampung 2018. Yaitu penelitian yang bertujuan untuk pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit Abdul Moelok.
3. Jurnal yang berjudul “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik” yang ditulis oleh saudari Neneng Siti Maryam memiliki kesamaan, yang berfokus pada pelayanan publik adalah jenis penelitian kualitatif dimana subjek yang diteliti sama, tetapi dengan objek yang berbeda. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dari skripsi sebelumnya, bahwa penulis ingin melakukan penelitian di Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) kesehatan yang belum pernah ada sebelumnya penelitian tentang manajemen publik. Menggunakan analisis deskriptif kualitatif teknik induktif, yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, verifikasi data, dan pengambilan kesimpulan. Perbedaan ketiga penelitian diatas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah lebih berfokus pada manajemen pelayanan yang diberikan oleh BPJS kesehatan Kota Bandar Lampung dengan menggunakan metode penelitian kualitatif tetapi dengan objek yang berbeda.



## BAB II

### MANAJEMEN LEMBAGA & PELAYANAN PUBLIK

#### A. Manajemen Pelayanan Publik

##### 1. Pengertian Manajemen

###### a. Pengertian Manajemen

Kata manajemen berasal dari bahasa Perancis kuno *Management*, yang memiliki arti “seni melaksanakan dan mengatur”. Kata manajemen berasal dari Italia *Maneggiare* yang artinya “mengendalikan”, dan bahasa latin manus yang artinya “tangan”.<sup>38</sup> Selanjutnya Haiman berpendapat bahwa manajemen adalah ilmu yang mengandung gagasan atau ide-ide dan fungsi utama yaitu merancang, memerintah, mengorganisir, mengendalikan dan mengkoordinasikan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.<sup>39</sup>

Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien menurut pendapat Anfrew F. Sikula.<sup>40</sup> Sementara menurut Harold Koontz dan Cyril O’ Donnel mendefinisikan manajemen adalah usaha mencapai suatu tujuan tertentu melalui kegiatan orang lain. Dengan demikian manajer mengadakan koordinasi atau sejumlah aktivitas orang lain yang

---

<sup>38</sup> Anang Firmansyah dan Budi W. Mahardika, *Pengantar Manajemen*, (Yogyakarta, Penerbit Deepublish Grup CV Budi Utama: 2018), hal 1

<sup>39</sup> *Ibid*, hal 3

<sup>40</sup> Malayu, S.P. Hasibuan, *Managemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2007), hal 2

meliputi perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan dan pengendalian.<sup>41</sup>

Menurut Robbin manajemen adalah proses penyelesaian sesuatu dengan melalui orang lain secara efektif, atau suatu proses yang mengacu pada serangkaian aktivitas yang sedang berlangsung dan saling terkait. Sementara Stoner J. A., R. E Freeman dan Gilbert Jr menyatakan bahwa manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumber daya untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.<sup>42</sup>

Manullang mendefinisikan manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan dan pengawasan dari pada sumber daya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara menurut Gibson, Donnelly & Ivancevich mendefinisikan manajemen adalah suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai Kartoyo, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, CV Andi Offset: 2016), hal 2 hasil-hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.<sup>43</sup>

Menurut Frederik W. Taylor manajemen adalah ilmu pengetahuan mandiri yang sebenarnya akan dikerjakan, selanjutnya mengkaji apakah sesuatu itu dikerjakan dengan cara terbaik dan termudah.<sup>44</sup> sementara Bittle & Bittle

---

<sup>41</sup>*Ibid*, hal 3

<sup>42</sup>Bob Foster & Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, Diandra Kreatif: 2019), hal 7

<sup>43</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, (Yogyakarta, Pustaka Belajar: 2005), hal 1-2

<sup>44</sup>Hayat, *Manajemen Publik*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017), hal 10

mendefinisikan bahwa manajemen menentukan tim kerja, delegasi, dan hasil.<sup>45</sup>

Amirullah Haris Budiono mengemukakan bahwa manajemen mengacu pada suatu proses mengkoordinasikan dan mengintegrasikan kegiatan-kegiatan kerja agar diselesaikan secara efektif dan efisien melalui orang lain.<sup>46</sup> Sementara menurut Sondang P. Siagian bahwa manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.<sup>47</sup>

Dari definisi diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan perencanaan, pengawasan, pengorganisasian, dan lain sebagainya melalui pemanfaatan sumber daya manusia secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai.

#### b. Fungsi-Fungsi Manajemen

Fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari (POAC) yaitu perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan Pengawasan (Controlling).

1. Perencanaan (planning), fungsi ini melibatkan penetapan waktu, menetapkan strategi untuk mencapai tujuan tersebut, dan mengembangkan rencana untuk mengintegrasikan dan mengkoordinasikan kegiatan.
2. Pengorganisasian (organizing), fungsi ini melibatkan mengatur dan menyusun

---

<sup>45</sup>*Ibid*, hal 11

<sup>46</sup> Kartoyo, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, CV Andi Offset: 2016), hal 2

<sup>47</sup> Usman Effendi, *Asas Manajemen*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2014), hal 4

pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

3. Kepemimpinan (leading), fungsi ini melibatkan bekerja dengan melalui orang untuk mencapai tujuan organisasi.
4. Pengendalian (controlling), fungsi ini melibatkan pemantauan, membandingkan, dan memperbaiki kinerja kerja.<sup>48</sup>

c. Unsur-Unsur Manajemen

Unsur-unsur manajemen dalam penerapan dalam perusahaan saling berkaitan erat satu sama lainnya. Masing-masing unsur tidak bisa di pisahkan antara satu dengan yang lainnya. Ada enam unsur manajemen terpenting, yaitu sebagai berikut:

a. Man (sumber Daya Manusia)

Manusia yang membuat perencanaan dan mereka pula yang melakukan proses untuk mencapai suatu tujuan, oleh karena itu manusia menjadi faktor penting dalam sebuah lembaga.<sup>49</sup>

b. Money (Uang)

Perusahaan dalam menjalankan seluruh aktivitas sehari-hari tidak akan bisa terlepas dari biaya yang diukur dengan satuan jumlah uang.

c. Material (bahan baku)

Ketersediaan bahan baku sangat vital dalam proses produksi. Tanpa bahan baku perusahaan manufaktur tidak bisa mengolah sesuatu untuk dijual.

d. Machines (peralatan mesin)

Untuk mengolah bahan baku menjadi barang jadi untuk dibutuhkan seperangkat

<sup>48</sup>Bob Foster & Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, hal 10-11

<sup>49</sup>Zaini Muchtarom, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, Al- Amin Press: 1996), hal 42

mesin dan peralatan kerja. Dengan adanya mesin proses produksi akan semakin cepat dan efisien.

e. Method (metode)

Setiap divisi di dalam perusahaan memiliki fungsi pokok tugas tersendiri dan masing-masing divisi tersebut saling berkaitan erat dalam menjalankan aktivitas perusahaan.

f. Market (pasar)

Konsumen atau pasar merupakan elemen yang sangat penting, tanpa permintaan maka proses produksi akan terhenti dan segala aktivitas perusahaan akan vakum.<sup>50</sup>

d. Asas-Asas Manajemen

Asas (prinsip) merupakan suatu pernyataan fundamental atau di jadikan pedoman pemikiran dan tindakan. Asas ini sifatnya permanen, umum dan setiap ilmu pengetahuan memiliki asas yang mencerminkan kebenaran dasar dalam bidang ilmu tersebut. Asas adalah dasar tetapi bukanlah sesuatu yang absolut atau mutlak. Dengan menggunakan asas-asas manajemen seorang manajer dapat mengurangi atau menghindari kesalahan-kesalahan dasar dalam menjalankan pekerjaannya, dan kepercayaan pada diri sendiri pun akan semakin besar.<sup>51</sup>

## 2. Pengertian Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di

---

<sup>50</sup>*Ibid*, hal 43

<sup>51</sup>Malayu S.P. Hasibuan, *Manajemen Dasar, dan Masalah*, hal 9



masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasar dan langganan. Demikian di bidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga sistem manajemen untuk pelayanan umum.<sup>52</sup>

Pada otonomi daerah, manajemen pelayanan menjadi kewenangan pemerintah daerah sehingga akan mendapatkan jarak antara pemberi pelayanan dan yang dilayani. Pemerintah daerah dinggap dapat lebih memahami keinginan penduduk lokal sehingga pengambilan keputusan dalam penyediaan pelayanan lebih responsif terhadap permintaan masyarakat.<sup>53</sup>

Publik adalah kumpulan orang yang memiliki minat dan kepentingan yang (*Interest*) sama terhadap suatu isu atau masalah. Publik juga dapat di bedakan dengan kerumunan.<sup>54</sup> Sementara menurut Yulianita publik dapat ditinjau dari beberapa aspek, yaitu secara Kuantitatif, Geografis, Psikologis, dan Sosiologis.<sup>55</sup>

Menurut Gronroos pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Sementara yang dikutip Lukman

---

<sup>52</sup>A. Batinggi & Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, CV Andi Offset: 2013), hal 2

<sup>53</sup>Sad Dian Utomo, *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, (Vol 15, N0 3, September-Desember 2008), hal 161

<sup>54</sup>Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Bandung, CV Pustaka Setia: 2018), hal 14

<sup>55</sup>Yulianita dan Neni, *Dasar-Dasar Public Relations*, (Bandung, Alqaprint: 1999), hal 2

memberikan batasan pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu prosedur secara fisik.<sup>56</sup>

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (Melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>57</sup>

Prasojo menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya membantu memberi manfaat kepada publik melalui penyediaan barang dan jasa yang diperlukan. Selanjutnya menurut Goerge Frederickson bahwa penerapan prinsip pemerintahan harus berorientasi pada pelayanan publik, sehingga pemerintah memandang masyarakat sebagai faktor dominan dalam menentukan apa yang dibutuhkan, kemudian pemerintah memenuhi kebutuhan demi mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.<sup>58</sup>

Robert menyatakan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik

---

<sup>56</sup> Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Graha Ilmu: 2015), hal 10

<sup>57</sup> Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Pembaruan: 2005), hal 4

<sup>58</sup> A. Batinggi & Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, hal 4

Negara atau daerah yang berbentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban-ketertiban. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.<sup>59</sup>

Menurut Lewis dan Gilman mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab yang sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada.<sup>60</sup> Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Hayat adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan.<sup>61</sup>

Dari pengertian diatas, penulis menyimpulkan bahwa manajemen pelayanan adalah proses penerapan ilmu-ilmu dan seni untuk menyusun strategi atau kegiatan mengkoordinasikan, mengimplementasikan dan menyelesaikan aktivitas pelayanan.

#### b. Arti Pentingnya Manajemen Pelayanan

Ada beberapa hal yang mengakibatkan manajemen pelayanan menjadi suatu hal yang

---

<sup>59</sup>Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Ilmu Politik dan Komunikasi*, (Vol VI, No 1, Juni 2016), hal 8

<sup>60</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hal 21

<sup>61</sup>*Ibid*, hal 22-23

sangat penting sehingga kita harus mempelajarinya, adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang No. 25 Tahun 1999 tentang perimbangan keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat, semakin banyak aktivitas pelayanan yang harus ditangani oleh Daerah.
2. Undang-Undang No 32 dan 33 Tahun 2004 yang mengakibatkan interaksi antar aparat Daerah dan masyarakat menjadi lebih intens, dan semakin kuatnya akan hak-hak asasi manusia yang melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.
3. Globalisasi dan era perdagangan bebas menyebabkan batas-batas antar negara menjadi kabur dan kompetisi menjadi sangat ketat. Hal ini menurut kemampuan manajemen pelayanan yang sangat tinggi untuk tetap dapat bersaing.<sup>62</sup>

c. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan suatu perbuatan, suatu usaha dan kinerja untuk menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan secara efisien dengan tujuan memuaskan masyarakat yang dikemukakan oleh Warella.<sup>63</sup> Untuk mencapai

<sup>62</sup>Ratminto dan Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal 13-14

<sup>63</sup>Ida Hayu Dwimawanti, *Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah*, *Jurnal Dialogue JIAKP*, (Vol 1, No 1, Januari 2004), hal 113

kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang terdiri dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun seperti suku, ras, agama, golongan, status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberian pelayanan publik.<sup>64</sup>

d. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi

---

<sup>64</sup>Lijan Poltak Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2006), hal 6



dan penerima layanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan ditetapkan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.<sup>65</sup>

e. Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan bahwa penyelenggaraan

---

<sup>65</sup>Ratminto & Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan*, hal 24

pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja yang berwenang pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Bertanggung Jawab  
Pemimpin penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk

penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.<sup>66</sup>

f. Biaya Pelayanan Publik

Kepuasan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 agar penetapan besaran biaya pelayanan publik sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai atau harga yang berlaku atas barang dan jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian,

---

<sup>66</sup> *Ibid*, hal 21-23

pemeriksaan, pengukuran, dan pengajuan.

4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.<sup>67</sup>

g. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara atau memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajiban terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diharapkan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Pemerintah

Adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintah, seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan Keimigrasian.

2. Pelayanan Pembangunan

Suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitas sebagai warga negara. Seperti, penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3. Pelayanan Unilitas

Jenis pelayanan yang terkait dengan unilitas bagi masyarakat, seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi massal.

4. Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

---

<sup>67</sup>*Ibid*, hal 26

Merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

#### 5. Pelayanan Kemasyarakatan

Yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.<sup>68</sup>

#### h. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu:

##### 1. Penyedia Layanan

Yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.

##### 2. Penerima Layanan

Yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

##### 3. Jenis Layanan

Yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

##### 4. Kepuasan Pelanggan

Yaitu dalam memberikan layanan, penyedia layanan harus mengacu pada

---

<sup>68</sup> A. Batinggi & Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, hal 31-32

tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.<sup>69</sup>

i. Tujuan Pelayanan Publik

Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik, yaitu:

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>70</sup>

j. Pola Pelayanan Publik

Pola pelayanan publik yang dibedakan menjadi lima macam, yaitu:

1. Pola Pelayanan Teknik Fungsional  
Yaitu pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan.
2. Pola Pelayanan Satu Pintu  
Merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara

---

<sup>69</sup>Neneng Siti Maryam, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Ilmu Politik dan Komunikasi*, (Vol VI, No 1, Juni 2016), hal 9

<sup>70</sup>Hayat, *Manajemen Pelayanan Publik*, hal 52-53

tunggal yang diberikan oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah.

3. Pola Pelayanan Satu Atap

Yaitu pola pelayanan yang dilakukan secara terpadu oleh satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai wewenang masing-masing.

4. Pola Pelayanan Terpadu

Merupakan pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

5. Pola Pelayanan Elektronik

Adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otonomi dan optimalisasi pemberian layanan yang bersifat online sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.<sup>71</sup>

---

<sup>71</sup>*Ibid*, hal 51-52



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Hamid, *Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik, Jurnal Academica Fisip Untad*, (Vol 3, No 1, Febuari 2011), hal 536
- Abdul Sabaruddin, *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Graha Ilmu: 20115)
- Agung Kurniawan, *Transformasi Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, Pembaharuan: 2005)
- A.Batinggi dan Badu Ahmad, *Manajemen Pelayanan Publik*, (Yogyakarta, CV. Andi Offset: 2013)
- Amirudin dan Zainal Asikin, *Pengantar Metode Penelitian Hukum*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2003)
- Budiman Rusli, *Pelayanan Publik di Era Reformasi*. [www.pikiran-rakyat.com](http://www.pikiran-rakyat.com): Juni 2004
- Bob Foster & Iwan Sidharta, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Yogyakarta, Diandra Kreatif: 2019)
- Data Publik. <https://thesis.umsida.ac.id>. Diakses pada tanggal 27 Oktober 2020
- Dedy Afrizal dan Chalid Sahuri, *Analisis Manajemen Pelayanan Publik*, *Jurnal Administrasi Pembangunan*, (Vol 1, No 1, November 2012), hal 48
- Dewi Sadiyah, *Metode Penelitian Dakwah Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, (Bandung, PT Remaja Rosdakarya)
- Dian Wijayanto, *Pengantar Manajemen*, (Jakarta, PT Gramedia Pustaka Utama: 2012)
- Dokumen, *Prosedur Pendaftaran Peserta JKN*, 2020
- Eri Susan, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, (Vol 9, No 2, Agustus 2019), hal 953

Hayat, Manajemen Pelayanan Publik, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada: 2017)

Ida Hayu Dwimawanti, Kualitas Pelayanan Publik Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah, Jurnal Dialogue JIAKP, (Vol 1, No 1, Januari 2004), hal 113

Ika Widiastuti, Pelayanan Badan Penyelenggaraan Jaminan Sosial (BPJS)

Kesehatan, Jurnal Ilmiah Widya, (Vol 4, No 1, Januari-Juli 2017)

Inu Kencana Syafie, Ilmu Manajemen, (Bandung, Pustaka Reka Cipta: 2019)

Jailani, Pelayanan Publik Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam, Jurnal Al-Bayan, (Vol 19, No 27, Juni 2013), hal 94

J. S. Badudu Sutan Muhammad Zain, Kamus Umum Besar Bahasa Indonesia, (Jakarta, Pustaka Sinar Harapan: 2001)

Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, 4 Desember 2019, pukul 08.00 WIB

Kartoyo, Dasar-Dasar Manajemen, (Yogyakarta, CV Andi Offset: 2016)

Kementerian Kesehatan RI, 2013

Kusmiati, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, Pada Tanggal 15 Desember 2020

Laila Sonia, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, Pada Tanggal 16 November 2020

Lely Indah Mindarti, Manajemen Pelayanan Publik, (Malang, UB Press: 2016)

Lijan Poltak Sinambela, dkk, Reformasi Pelayanan Publik, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2006)

Malayu S. P. Hasibuan, Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2007)

Mella Prihati, Kabit Kepesertaan dan Pelayanan Peserta, Wawancara Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, Pada Tanggal 26 Maret 2021

Moh. Pabundu Tika, Metodologi Riset Bisnis, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2006)

Mudayanto, Staf Komunikasi Publik dan Hukum, Wawancara Langsung di Kantor BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, pada tanggal 26 Maret 2021

Nasution, Metode Research Penelitian Ilmiah, (Jakarta, PT Bumi Aksara: 2003)

Neneng Siti Maryam, Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik (Vol VI, No 1, Juni 2016)

Pedoman Umum-BPJS Kesehatan. <https://www.bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses pada tanggal 30 Oktober 2020

Ratminto & Atik Septi Winarsih, Manajemen Pelayanan, (Yogyakarta, Pustaka Belajar: 2015)

Rianto, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, Pada Tanggal 16 November 2020

Sad Dian Utomo, Penanganan Pengaduan Masyarakat Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, (Vol 15, No 3, September-Desember 2008)

Sampara Lukman, Manajemen Kualitas Pelayanan, (Jakarta, STIA LAN Press: 2000)

Sofian Hadi, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung,  
Pada Tanggal 23 November 2020

Srikandi Rahayu, Seputar Pengertian BPJS Kesehatan.  
<http://seputarpengertian.com>

Suhardi, Pengantar Manajemen dan Aplikasinya, (Yogyakarta, Gava  
Media: 2018)

Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D,  
(Bandung, Alfabeta: 2011)

Sumiati, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung, Pada  
Tanggal 16 November 2020

Sopia Weni Anggriani, Kualitas Pelayanan Bagi Peserta BPJS  
Kesehatan dan Non BPJS Kesehatan, Jurnal Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik, (Vol 5, No 2, 2016)

Tamsir, Penerima BPJS Kesehatan Kota Bandar Lampung,  
Pada Tanggal 16 November 2020

Trisna Widada, Peran BPJS Kesehatan dan Implikasinya Terhadap  
Ketahanan Masyarakat (Studi di RSUD Hasanuddin  
Damrah Manna, Kabupaten Bengkulu Selatan, Provinsi  
Bengkulu, Jurnal Kesehatan Nasional, (Vol 23, No 2,  
Agustus 2017)

T. Hani Handoko, Manajemen Edisi 2, (Yogyakarta, BPFE:2013)

Usman Effendi, Asas Manajemen, (Jakarta, PT Grafindo  
Persada:2014)

UU Kesehatan, Pasal 20

Yulianita dan Neni, Dasar-Dasar Publik Relations, (Bandung,  
Alqaprint:1999)

Zaenal Mukarom & Muhibudin Wijaya Laksana, Manajemen  
Pelayanan Publik, (Bandung, CV. Pustaka Setia:2018)

Zaini Muchtarom, Dasar-Dasar Manajemen, (Yogyakarta, Al-Amin  
Prees: 1996)

<https://www.beritasatu.com>. Diakses pada tanggal 30 Oktober  
2020

<https://bpjs-kesehatan.go.id>. Diakses pada tanggal 31 Oktober  
2020

